

重度の疾患を持つ患者との コミュニケーションスキル ～本人らしさを尊重した意思決定支援～

2022年7月28日（木）

第28回三重大学緩和ケアセミナー

聖隷三方原病院 ホスピス科 医長

バイタルトーク公認FACULTY

湯浅美鈴

本日のお話

(1) 話し合いを始める前に

(2) コミュニケーションスキル

ASK-TELL-ASK

Tell me more

悪い知らせを伝える (SPIKES)

感情に対応する (NURSE)

治療のゴールを決める (REMAP)

(3) 多職種で支える意思決定支援

(4) Q&A

コミュニケーションに関する状況 ～患者さん～

- ▶ 患者さんは**医療者と率直に話したい**
- ▶ 出来るだけ多くの情報をもらいたい
- ▶ “患者”というよりも“人”として聞いてもらっていると感じたい

コミュニケーションに関する状況 ～医療者～

- ▶ 医療者が話したと思っている内容と、患者の理解はかなりかけ離れている。
- ▶ 医療者は、自分たちの通常の話し方と、患者がそれをどのように受け止めたかに関するギャップにずっと前から気づいている。
- ▶ 十分ではないコミュニケーション技術は、医療者の燃え尽き症候群を引き起こす

医療者が話し合いを 始めることへの障害

- ▶ コミュニケーショントレーニングの不足
- ▶ 自信がない
- ▶ 時間の不足
- ▶ どんな質問をして、どのように話し合いをすすめていけばいいかわからない
- ▶ 患者に害をあたえるのではないかと不安

“治療のゴール”を 話し合う事の成果

- 亡くなる前1週間の治療
 - 集中治療室への入院が減少 OR 0.35
 - 人工呼吸器の使用が減少 0.26
 - 心肺蘇生の施行が減少 0.16
 - 1週間以上、自宅あるいは施設でホスピスケアを受ける 1.58
- 遺族である介護者の状況
 - より良いQOL $p = 0.001$
 - 死別に対して心の準備が出来た $p=0.0001$
 - 後悔 $p<0.001$

話し合いを始める前に

- ▶ 医療者自身も価値を持っていることに気づく
- ▶ まず本人が大切にしていることを探索する
- ▶ 自分の価値を押し付けない

話し合いの心得

- 人として興味を持つ
- 信頼関係を築く



本人の人柄を知る

本人の大切にされていることを知る

Life Review : その人の人生を振り返る

本日のお話

(1) 話し合いを始める前に

(2) コミュニケーションスキル

ASK-TELL-ASK

Tell me more

悪い知らせを伝える (SPIKES)

感情に対応する (NURSE)

治療のゴールを決める (REMAP)

(3) 多職種で支える意思決定支援

(4) Q&A

(1) 話し合いのスキル Ask-Tell-Ask

Ask（尋ねる）

- ▶ 誰に話し合いに参加してほしいか
- ▶ 患者・家族に現在の病状の理解を尋ねる
- ▶ 患者・家族にどれくらい知りたいかを尋ねる

Tell（話す）

- ▶ “Warning shot”、そして沈黙する
- ▶ 少しずつ情報を与える
- ▶ 本人や家族にわかりやすい言葉で話す

Ask（尋ねる）

- ▶ 患者・家族の理解の状況を確認する
- ▶ 今までの話の中でわからないことを尋ねる

(2) 話し合いのスキル Tell me more

もっと詳しく話していただけますか？

例：患者：“苦しむのが嫌なんです。”

医師：“あなたにとって苦しむというのは
どういうことなのか、
詳しく教えてもらえますか？”

(3) 話し合いのロードマップ

- ▶ 悪い知らせを伝える (SPIKES)
- ▶ 感情に対応する (NURSE)
- ▶ 治療のゴールを話し合う (REMAP)

悪い知らせを伝える SPIKES



SPIKES

悪い知らせを伝える

- ▶ **S**etting 話し合いに備える
- ▶ **P**erception 患者の理解を把握する
- ▶ **I**nvitation 本題に入る前に患者の許可を得る
- ▶ **K**nowledge 簡単にわかりやすく伝える
- ▶ **E**motion 患者の感情に対応する
- ▶ **S**ummarize/**S**trategize 話し合った内容をまとめ、
今後の方針を説明する

Walter F. et al. The Oncologist 2000, 5:302-311

Back, Arnold & Tulsky. Mastering Communication with Seriously Ill Patients 2010

SPIKES Setting

話し合いに備える

【目標】

- ▶ 静かなプライバシーに考慮した場所、ティッシュの準備
- ▶ 参加者の確認（家族も含め、名前も確認）
- ▶ 携帯などを切る
- ▶ 座って目線の高さを同じにする。

SPIKES

Perception

患者の理解を把握する

【目標】

患者が現在、どのように理解しているか把握する。

【言葉かけの例】

『今までの先生から病気のことに関してどのように聞かれていますか？』

SPIKES

Invitation

本題に入る前に患者の許可を得る

【目標】

話し合いの流れをつくる権限を患者に与える

患者が情報を聞く準備が出来ているか、どのくらい知りたがっているか確認する

【言葉かけの例】

『それでは現在の病状についてお話してもよろしいですか？』

『人によっては、詳しく知りたい方もいれば、あまり詳しく知りたくない方もいらっしゃいます。あなたはどれくらい知りたいですか』

SPIKES

Knowledge 簡単にわかりやすく伝える

【目標】

患者に理解してほしい最も重要な情報を簡単にわかりやすく話す。 **Headline**

※警告（warning shot）も忘れずに

【言葉かけの例】

『残念ながらあまりいい知らせではありません。』
『前回のCTで肺の腫瘍が大きくなっていました。』

SPIKES

Emotion 患者の感情に対応する

【目標】

患者の感情に対応する。

まず沈黙、そして共感を示す

【言葉かけの例】

『こんな話を聞いて驚かれましたよね。』

『今まで長い間、抗がん剤の治療を続けてこられましたよね』

SPIKES

Summarize/Strategize

話し合った内容をまとめ、今後の方針を説明する

【目標】

- ・話をまとめて、次の計画を話す。
- ・患者の状況に応じ、次のステップについて話す。
- ・次回の話し合いの予定を決める。

【言葉かけの例】

『今日の話をまとめてみますと・・・』

SPIKES

～悪い知らせを伝える～

- ▶ **S**etting 話し合いに備える
- ▶ **P**erception 患者の理解を把握する
- ▶ **I**nvitation 本題に入る前に患者の許可を得る
- ▶ **K**nowledge 簡単にわかりやすく伝える
- ▶ **E**motion 患者の感情に対応する
- ▶ **S**ummarize/**S**trategize 話し合った内容をまとめ、
今後の方針を説明する

Walter F. et al. The Oncologist 2000, 5:302-311

Back, Arnold & Tulsky. Mastering Communication with Seriously Ill Patients 2010

患者の感情に対応する NURSE



どうして感情が大切なのか

感情は理性よりも早く生じる。

- 意のままにならず、止まらない。
 - 危機的状況では、認知プロセスを妨げてしまう。
- ➡患者が悪い知らせを告げられても内容を覚えていないことはこのため

感情が生じたということは、先ほど話したことを理解した証拠

– 非言語的 – 言語的

Headlineを伝えた後、**沈黙する。**

- ・感情の波が収まるのを待つ
- ・少し間をおいて、NURSEを使う



どうして感情が大切なのか

患者の感情の高まりを把握することで 以下のことが理解できる。

- どの程度の情報を話すべきか
- どの程度の理解が得られているのか
- どの程度の速さで話を進めていけばよいのか

患者が理解し、より適応できるように
手助けすることが出来る。

共感（empathy）とは

感情を認識するためのプロセス

➡私があなたなら、どんな気持ちになるか
想像してみる。

感情データを理解し、対応することで、共感
の能力は磨かれる。

NURSE

患者の感情に対応する

Name	感情を言葉で示す
Understand	理解を示す
Respect	敬意を示す
Support	支持を示す
Explore	さらに掘り下げて聞く

NURSE 感情に対応する

	言葉かけの例
Name (感情に名前をつける)	「このような話を聞かれて、驚かれましたね」
Understand (理解を示す)	「そのように感じられるのは当然だと思います」
Respect (敬意を示す)	「大変な治療を頑張って続けてこられましたよね」
Support (支援する)	「あなたの治療に関して最善を尽くします」
Explore (さらに掘り下げて聞く)	「あなたが・・・と話されたのは、どういう意味か詳しく教えてもらえますか」

治療のゴールを決める REMAP



REMAP

治療のゴールを決める

Reframe

the situation

状況の変化を伝える

Expect emotion

respond empathetically

感情に対応する

Map

out important values

重要な価値観を掘り下げる

Align

with the patient & family

価値観に基づいた治療のゴールの確認

Plan

treatment to uphold values

具体的な治療計画を立てる

REMAP

Reframe 状況の変化を伝える

【目標】

患者の理解を把握する。（SPIKESの**Perception**）

本題に入る前に患者の許可を得る。

（SPIKESの**Invitation**）

簡単にわかりやすく伝える。

（SPIKESの**Knowledge**）

REMAP

Reframe

状況の変化を伝える

【言葉かけの例】

『今までの先生から病気のことに関してどのように聞かれていますか？』

『今回はこの前の状況とは異なるのでそのことについて詳しくお話をさせていただいてもいいですか？』

『つらいお話になってしまうのですが・・・今回は肺炎になって、かなり状況が厳しいです。もしかしたら命に係わる可能性があります。』

REMAP

Emotion 感情に対応する

【目標】

患者の感情に対応する。
まず沈黙、そして共感を示す。

【言葉かけの例】

『こんな話を聞いて驚かれましたよね。』

『今まで長い間、抗がん剤の治療を続けてこられましたよね』

『いつもお母さまのことを支えてこられましたよね』

REMAP

Map out important values

重要な価値観を掘り下げる

【目標】

患者の「人となり」を理解すること

【言葉かけの例】

『今お話しした中で気がかりなことは何ですか？』

『今後の治療やケアに関して大切にされたいことは何ですか？』

『〇〇さんにとって最善の治療をするために、〇〇さんのことを教えていただけますか？ 〇〇さんはどんな方ですか？』

『もし〇〇さんがここにいらしたとしたら、なんとおっしゃると思いますか？』

一番大切！
情報が多ければ多い
ほど良い！

※Map outのコツ

- 本人の医療や介護、看取りの経験は、本人の意思決定に大きな影響をもたらすことが多い。（時間の少ない時はぜひ聞くと良い）
- 1つの質問で、こちらの求める医療やケアの答えが出たとしても、（例：延命治療は受けたくない）そこで終わらないで、さらに2-3個の質問は続ける。
 - ➡Map outの情報は多ければ多いほど良い。
- 次のAlignへ持っていくときに、ここで出た本人や家族の言葉を引用すると、本人や家族が納得しやすい。（府に落ちやすい）

REMAP

Align with the patient and family

患者の価値感に基づいた治療のゴールの確認

【目標】

Map outで引き出した価値観をもとに、治療の方向性を確認する。

【言葉かけの例】

『今までのお話を伺ったところ、〇〇さんにとっては、痛みをコントロールして、出来るだけ苦しめないようにすることが大切なんですね。』

REMAP

Plan

具体的な治療計画を立てる

【目標】

Map outとAlignにそって、具体的な治療計画を立てる。

【言葉かけの例】

『今後も肺炎を治療するための抗生剤は続けて、〇〇さんの痛みや苦しさを取る治療を最大限に行います。もし状態が悪くなったら、〇〇さんの苦しみを長引かせるような心臓マッサージや呼吸器につなげることは行いません。』

※行わないことの前に、行うことを話す。

REMAP

治療のゴールを決める

Reframe

the situation

状況の変化を伝える

Expect emotion

respond empathetically

感情に対応する

Map

out important values

重要な価値観を掘り下げる

Align

with the patient & family

価値観に基づいた治療のゴールの確認

Plan

treatment to uphold values

具体的な治療計画を立てる

コミュニケーションスキル を磨くコツ

- 練習次第で必ず上達します。
- まず話す内容を予習。
- 話す際は、自分がどう話すか意識をする。
- 終わったら、振り返りを行う。
- 可能であれば周囲の人からフィードバックを求める。



本日のお話

- (1) 話し合いを始める前に
- (2) コミュニケーションスキル
 - ASK-TELL-ASK
 - Tell me more
 - 悪い知らせを伝える (SPIKES)
 - 感情に対応する (NURSE)
 - 治療のゴールを決める (REMAP)
- (3) 多職種で支える意思決定支援**
- (4) Q&A

多職種で支える意思決定支援

- 人は話したい人にだけ話をする。
 - ➡ 相手によって話す内容が異なる
 - 価値観や生活に関わる情報は、医師以外の医療者が把握していることが多い。
- 医者はどれだけ努力しても、敷居が高い。
 - ➡ 医師だけで情報を集めるのは不可能。
- 多職種で支える工夫（**黄色字**は医師以外の方が情報を得ていることが多いのでぜひみんなで情報共有を！）
 - （１）面談前の医療者だけの話し合い。
 - 面談に参加する人の確認
 - 家族関係、必要時は経済状態の把握



多職種で支える意思決定支援

- 多職種で支える工夫

- (2) 面談に同席。

- ・ 必要と思われる情報の共有
(特に本人の価値観に関する情報)
 - ・ 医師の説明の補足

- (3) 面談後

- ・ 相手の理解を確認する (Perception)
 - ・ 理解の足りないところを補足する
 - ・ さらに質問があれば、医師へ確認する



今日のお話でお伝えしたかったこと

- 患者や家族は人として接してほしいと思っている。**「人となり」を知る努力を！**
- コミュニケーションは自分が何を話したかではなく、**相手にどう伝わったかが大切**
- コミュニケーションは**習得できるスキル**である。
- **多職種での協力**が不可欠

